CQP Vente et promotion de produits pharmaceutiques en officine
Repérage préalable des compétences

Nom du candidat : …….. Signature :

Entreprise : ……..

Date de l'entretien : ……

Nom, qualité et signature des personnes ayant complété ce document :

Responsable hiérarchique : ……..… Signature :

Evaluateur : ……. Signature :

© Copyright LEEM

Pour obtenir le CQP dans sa totalité, le candidat doit être évalué et certifié sur ces 8 unités :

Unité 1 :
Mettre en œuvre les techniques d'entretien de vente et de négociation
Etre capable de …

- Etablir une relation positive avec le client
- Identifier les besoins et y répondre de façon appropriée
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, reformuler, expliciter
- Traiter les objections
- Négocier des conditions de vente
- Conclure l'entretien de vente

Unité 2 :
Développer un argumentaire relatif au produit
Etre capable de …

- Expliquer les caractéristiques des produits et les traduire en avantages concurrentiels
- Répondre aux questions sur les produits
- Expliquer les principes de vente-conseil associés aux produits
- Identifier et collecter les informations terrain sur les produits
- Expliquer l'avantage commercial et financier du choix d'un produit ou d'un service pour une pharmacie à partir de la typologie et du mode de fonctionnement de cette pharmacie

Unité 3 :
Utiliser les connaissances scientifiques dans les grands domaines de pathologie définis[1] pour expliquer les caractéristiques des classes thérapeutiques
Etre capable de …

- Utiliser les connaissances sur :
  - les notions de bases associées aux pathologies
  - les principaux symptômes associés aux pathologies
  - les principales molécules et les classes thérapeutiques
  - les principales formes galéniques utilisées
  - la notion d'effet indésirable ou iatrogène

  pour expliquer les caractéristiques des classes thérapeutiques et la démarche conseil que peut apporter le pharmacien face à une pathologie

Unité 4 :
Intégrer la réglementation pharmaceutique dans les situations de vente et de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale
Etre capable de …

- Identifier, collecter et transmettre les informations de pharmacovigilance
- Intégrer dans son activité professionnelle les règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance du médicament et leurs évolutions
- Appliquer les obligations du délégué pharmaceutique en matière de relations professionnelles

[1] Douleur et Fièvre ; Gastrologie / Entérologie / Hépatologie ; Pneumologie / ORL ; Dermatologie / Antisepsie

© Copyright LEEM

Unité 5 :
Conseiller l'équipe officinale sur la vente et la promotion des produits pharmaceutiques
Etre capable de …

- Mettre en oeuvre une relation de partenariat et de confiance avec le pharmacien et l'équipe officinale
- Expliquer les avantages et l'intérêt commercial de l'exposition des produits (merchandising), de la vente conseil et de la vente associée
- Expliquer les points clés permettant de « faire vendre »
- Prendre en compte la rotation des stocks et les complémentarités entre les différents produits au moment de la négociation

Unité 6 :
Gérer et développer un portefeuille client
Etre capable de …

- Rechercher et collecter des informations sur le marché, les consommateurs, ainsi que les informations propres à la pharmacie
- Analyser la typologie de la pharmacie, de l'équipe officinale et de la clientèle
- Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts dans le cadre d'un entretien avec le responsable hiérarchique
- Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer
- Mettre en oeuvre un plan d'action client en fonction de la politique commerciale de l'entreprise
- Déterminer un plan de visite, des objectifs de visite et préparer son offre en fonction de l'ensemble des informations recueillies et de la stratégie du laboratoire

Unité 7 :
Utiliser les outils de gestion et de transmission de l'information
Etre capable de …

- Renseigner et transmettre un contrat et un bon de commande en respectant les procédures
- Renseigner et mettre à jour le fichier clientèle
- Utiliser les outils de transmission électronique
- Rédiger un rapport d'activité

Unité 8 :
Intégrer dans son activité quotidienne la culture et les principes de fonctionnement de l'entreprise
Etre capable de …

- Organiser son activité commerciale
- Assurer la qualité du service client en relation avec les services compétents de l'entreprise
- Communiquer en interne et travailler en équipe

© Copyright LEEM

Mode d'emploi

Objectif de l'entretien :

L'objectif de l'entretien de repérage est d'identifier l'expérience du candidat et ses acquis, afin de le conseiller et de **l'orienter** :
- Vers la validation des acquis de l'expérience pour les unités correspondant à son expérience
- Vers un parcours de formation adapté pour les autres unités

Cet entretien doit permettre au salarié d'exprimer et de décrire son expérience professionnelle **sous ses différentes facettes, quelle que soit l'entreprise où cette expérience a été acquise, afin de valoriser ses acquis et d'ancrer la démarche dans une dynamique positive.**
Cet entretien doit créer les conditions d'adhésion du candidat au projet d'évolution professionnelle.

Participants : Candidat, responsable hiérarchique, évaluateur

Accueil

➔ **Rappeler l'objectif et le contexte de l'entretien :**
Il s'agit de décrire et de comprendre l'expérience professionnelle du candidat. Les questions posées visent à mieux comprendre les activités du candidat et à voir si elles correspondent aux compétences requises pour le CQP. Ce n'est pas une évaluation, ni un examen, et il n'y a pas de jugement de valeur vis-à-vis du candidat.

➔ **Présenter la tierce personne et la raison de sa présence**

➔ **Avant d'entrer dans un questionnement plus précis, quelques questions ouvertes doivent permettre de mettre à l'aise le candidat et d'avoir une première vision globale de son expérience.**

➔ **Présenter l'outil de repérage des compétences qui sera utilisé, renseigné et paraphé.**
Prévoir un document pour chaque participant afin que chacun puisse le consulter.

Déroulement de l'entretien

© Copyright LEEM

➔ Les questions sont à compléter et à adapter en fonction du candidat.
➔ Il peut être plus facile de poser les questions correspondant à plusieurs unités avant de renseigner les fiches pour ces différentes unités, afin de faciliter l'expression du candidat
➔ Recadrer cependant en cas de dérive : il s'agit de faire le lien avec les compétences requises par le CQP
➔ Si vous rencontrez des difficultés pour répondre sur un point donné, vous pouvez vous appuyer sur le référentiel d'évaluation pour mieux identifier le niveau d'exigence du CQP (ce qui sera demandé au candidat lors de l'évaluation finale).

➔ **Rôle du responsable hiérarchique :**
- ☑ Faciliter l'expression du candidat en posant des questions ou en les complétant et **non répondre à sa place**
- ☑ Apporter son avis pour répondre OUI ou NON sur la fiche à renseigner **au cours de l'entretien**

Conclusion

➔ Faire une synthèse orale des unités acquises et non acquises : vérifier l'adhésion des trois participants et notamment du responsable hiérarchique.

➔ **Renseigner la fiche récapitulative. Les trois personnes signent le document**.

Point d'attention : Ce document fait partie du dossier présenté au Jury CPNEIS[2].

➔ Présenter les prochaines étapes :
- ☑ Validation des acquis de l'expérience
- ☑ Formation, le cas échéant
- ☑ Evaluation par QCM, en situation professionnelle ou recherche de preuves

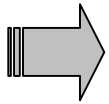
➔ Conclure en donnant un sens à l'entretien et aux prochaines étapes : valoriser les acquis et faire exprimer un engagement réciproque sur la suite à donner.

[2] Commission Paritaire Nationale de l'Emploi des Industries de Santé

© Copyright LEEM

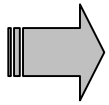
Orientation du candidat

Si le candidat a une expérience de vente de médicaments auprès des professionnels de santé



Toutes les fiches peuvent être renseignées

Si le candidat a une expérience de vente dans un autre domaine d'activité



Les fiches suivantes peuvent être renseignées :

Unité 1 : Mettre en œuvre des techniques d'entretien de vente et de négociation
Unité 6 : Gérer et développer un portefeuille client
Unité 7 : Utiliser les outils de gestion et de transmission de l'information
Unité 8 : Intégrer dans son activité quotidienne la culture et les principes de fonctionnement de l'entreprise

© Copyright LEEM

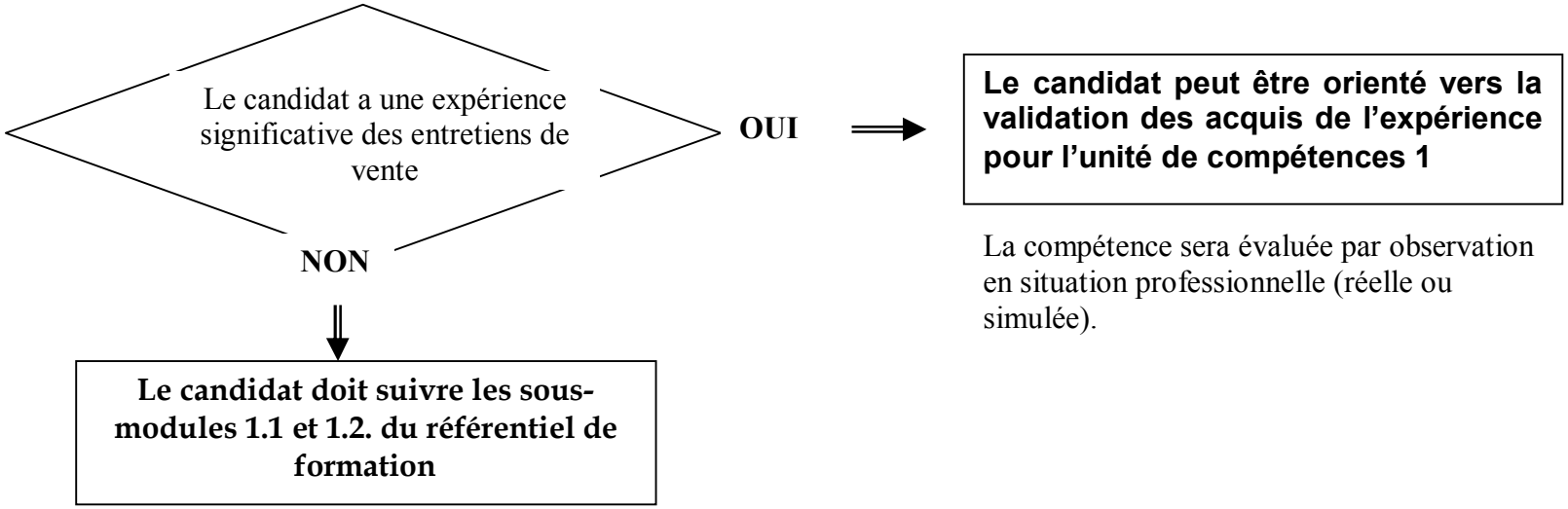
Unité 1 : Mettre en œuvre des techniques d'entretien de vente et de négociation

Quelle expérience avez-vous de la vente et de l'entretien de face à face ? Sur quelle durée ?
Comment menez-vous les entretiens ? auprès de quels clients ? Mettez-vous en œuvre des techniques différentes pour un client et un prospect ? A quel moment commencez-vous à négocier ?

Avez-vous suivi des formations aux techniques de vente ? Si oui, lesquelles ?

Maîtrisez-vos bien les techniques pour convaincre ? Maîtrisez-vous bien les techniques de négociation et de conclusion ?

	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Le candidat a une expérience significative des entretiens de vente	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑

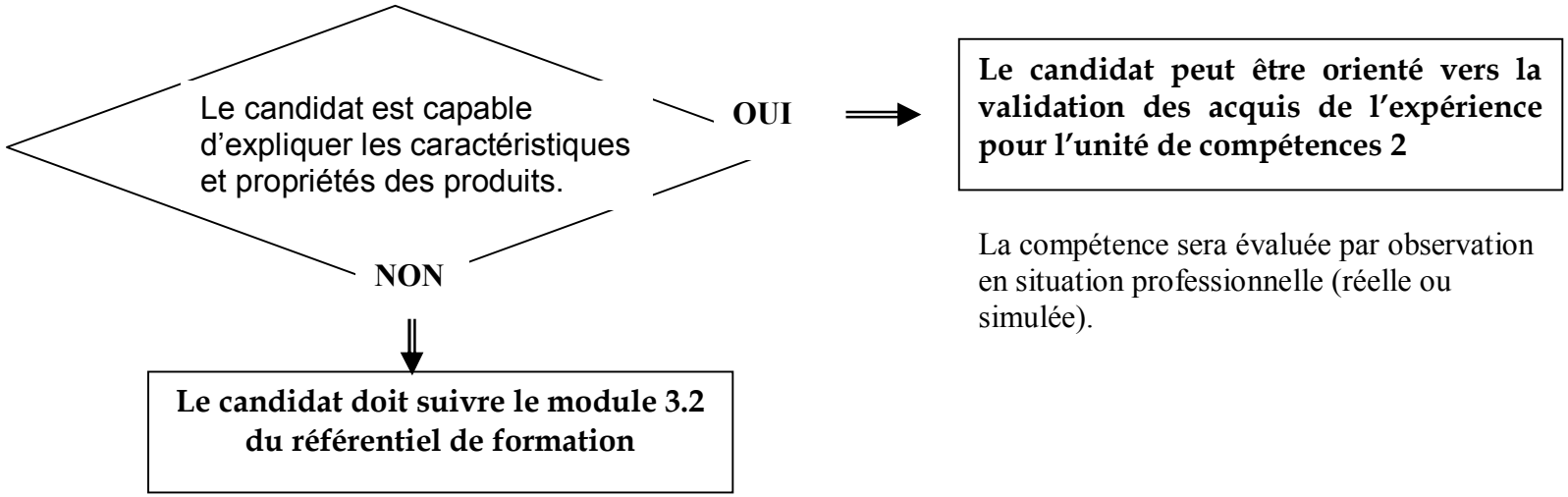

Le candidat a une expérience significative des entretiens de vente
OUI
NON
Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 1
La compétence sera évaluée par observation en situation professionnelle (réelle ou simulée).
Le candidat doit suivre les sous-modules 1.1 et 1.2. du référentiel de formation

© Copyright LEEM

Unité 2 : Développer l'argumentaire relatif au produit

Sur quels produits avez-vous travaillé ? Pour chacun de ces produits : Quelle pathologie est ciblée ? Quelles sont les précautions d'emploi ? Qu'est-ce qui est à valoriser dans un argumentaire vis-à-vis du client ?
Quelles sont les principales questions auxquelles vous devez répondre pour ces produits ?
Quelles informations donnez-vous au pharmacien ou à l'équipe officinale pour améliorer la vente-conseil pour ces produits ?
Les indications de certains produits ont-elles évolué ?

	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Le candidat est capable de dérouler un argumentaire et de répondre à des questions sur les produits en prenant en compte les notions de base associées aux pathologies, les caractéristiques produits et notamment les caractéristiques bénéfices / risques.	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑


Le candidat est capable d'expliquer les caractéristiques et propriétés des produits.
OUI
Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 2
La compétence sera évaluée par observation en situation professionnelle (réelle ou simulée).
NON
Le candidat doit suivre le module 3.2 du référentiel de formation

© Copyright LEEM

Unité 3 : Utiliser les connaissances scientifiques dans les grands domaines de pathologie définis pour expliquer les caractéristiques des classes thérapeutiques

Les produits sur lesquels vous êtes intervenu relèvent-ils des domaines de pathologie suivants :
- Douleur / Fièvre,
- Gastrologie/ Entérologie/ Hépatologie,
- Pneumologie / ORL,
- Dermatologie/Antisepsie

Avez-vous, par ailleurs, acquis des connaissances sur ces différents domaines de pathologie ?
Si oui, pour chacune de ces pathologies, donnez des exemples d'objections pour lesquelles vous utilisez des connaissances scientifiques. Présentez deux ou trois exemples de démarches de conseil que peut adopter le pharmacien, en explicitant les notions de base associées à ces pathologies (les principaux symptômes, les principales molécules et classes thérapeutique, les principales solutions thérapeutiques, les caractéristiques des produits).

Le candidat a une expérience de vente de médicaments relevant des différents domaines pathologiques suivants et identifie les caractéristiques des produits correspondants :	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Douleur / Fièvre	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐
Gastrologie / Entérologie / Hépatologie,	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐
Pneumologie / ORL,	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐
Dermatologie / Antisepsie	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐	**Oui Non** ☐ ☐

Le candidat a une expérience de vente de médicaments relevant des différents domaines et identifie les caractéristiques des produits correspondant

OUI

Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 3

Une évaluation des connaissances sera réalisée par QCM.

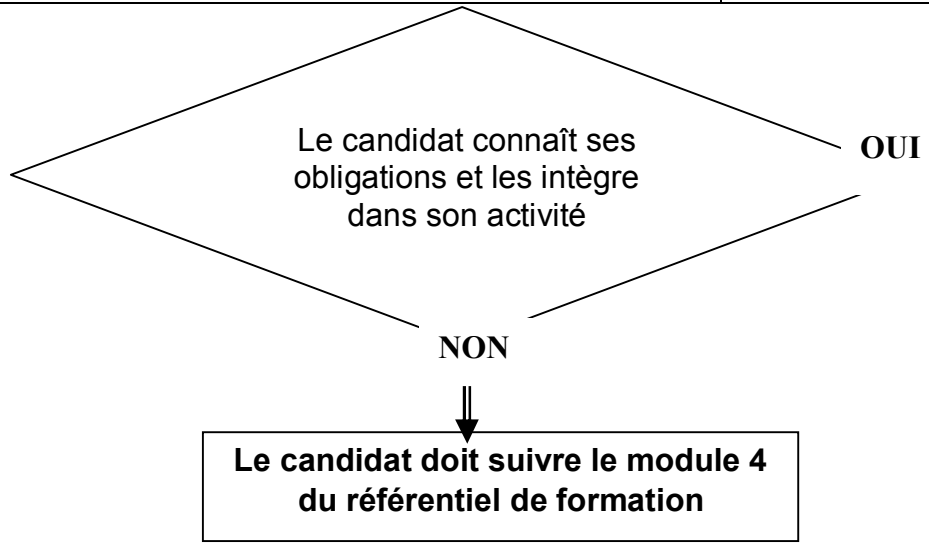
NON

Le candidat doit suivre le module 3.1 du référentiel de formation pour le ou les domaines de connaissances non acquis

Unité 4 : Intégrer la réglementation pharmaceutique dans les situations de vente et de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale

Quelles sont vos obligations en tant que délégué pharmaceutique auprès des professionnels de santé ? Donnez des exemples d'intégration de ces obligations dans vos activités quotidiennes.
Avez-vous été amené à collecter et transmettre des informations de pharmacovigilance ? Quelles procédures avez-vous suivi ?
Donnez différents exemples d'application de la réglementation concernant vos produits (règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance). Quelles sont par exemple les différentes règles de délivrance ?

	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Le candidat connaît ses obligations (pharmacovigilance, respect des différentes règles de publicité, de promotion, de distribution et de délivrance) et les intègre dans son activité professionnelle.	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑


Le candidat connaît ses obligations et les intègre dans son activité
OUI
NON
Le candidat doit suivre le module 4 du référentiel de formation

Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 4

Une évaluation des connaissances sera réalisée par QCM.

© Copyright LEEM

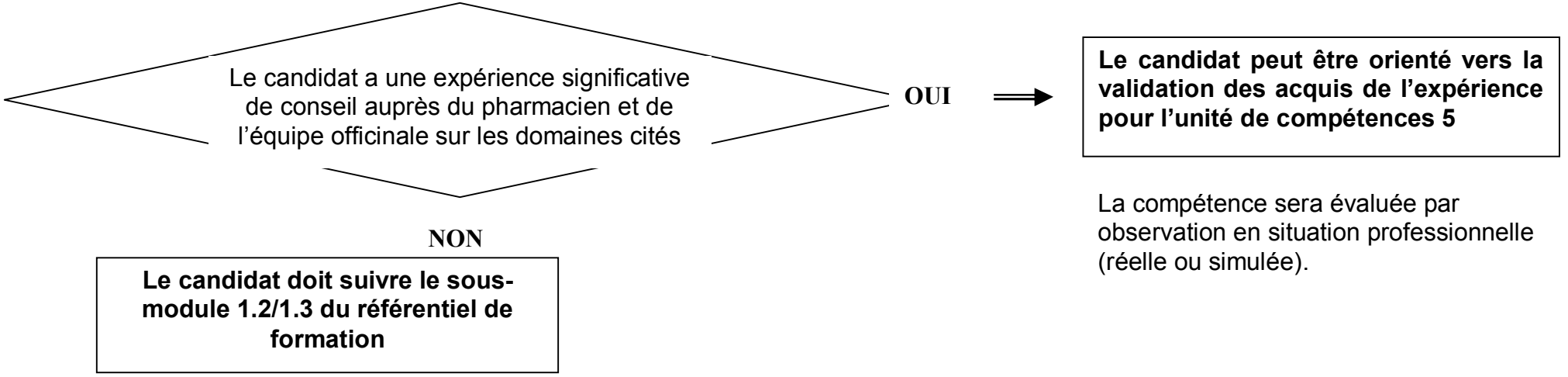
Unité 5 : Conseiller l'équipe officinale sur la vente et la promotion des produits pharmaceutiques

Avez-vous une expérience de conseil en tant que délégué auprès des professionnels de santé ? Sur quelle durée ? Pratiquez-vous la formation de l'équipe officinale ?
Donnez des exemples de « conseils » apportés au pharmacien dans vos activités quotidiennes :

- Conseils d'exposition des produits et de balisage
- Points clés permettant de « faire vendre »
- Réponses aux questions de l'équipe officinale

Donnez des exemples où vous avez pris en compte la rotation des stocks et la complémentarité entre les différents produits ?
Avez-vous eu l'occasion d'expliquer l'intérêt commercial du merchandising ? Donnez quelques exemples. Qu'est-ce qui peut justifier de mettre un produit en avant ?

	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Le candidat a une expérience significative de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale sur les domaines cités.	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑


Le candidat a une expérience significative de conseil auprès du pharmacien et de l'équipe officinale sur les domaines cités
OUI
Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 5
NON
Le candidat doit suivre le sous-module 1.2/1.3 du référentiel de formation

La compétence sera évaluée par observation en situation professionnelle (réelle ou simulée).

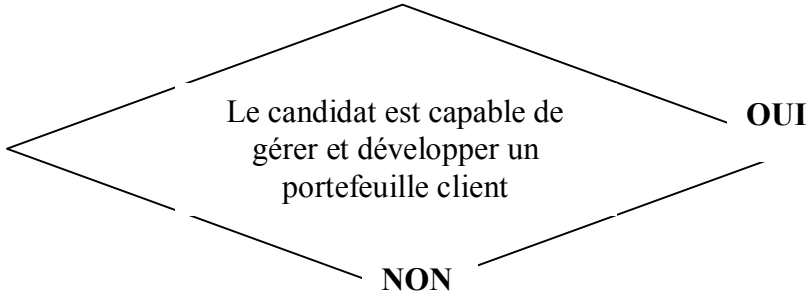
Unité 6 : Gérer et développer un portefeuille client

© Copyright LEEM

Avez-vous une expérience de gestion d'un portefeuille client ? Sur quelle durée ? Dans quel domaine d'activité ?
Dans votre domaine d'activité, que représentait un portefeuille client ? Ces clients étaient-il ciblés ?

Combien avez-vous de clients actifs ? Que signifie pour vous la gestion d'un portefeuille clients ? Quelles informations recherchez-vous sur le marché, sur vos clients ?
Analysez-vous les résultats de vos ventes et les causes des écarts dans le cadre d'un entretien avec votre responsable hiérarchique ?
En quoi l'analyse de ce résultat conditionne-t-il votre activité ?
Est-ce que vous établissez un plan d'action client, un plan de tournée ?

	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Le candidat est capable de gérer et développer un portefeuille client (recherche d'informations, analyses de ses résultats, mise en oeuvre d'un plan d'action client en fonction de la politique commerciale de l'entreprise)	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑


Le candidat est capable de gérer et développer un portefeuille client
OUI
NON
Le candidat doit suivre le module 2 du référentiel de formation

Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 6

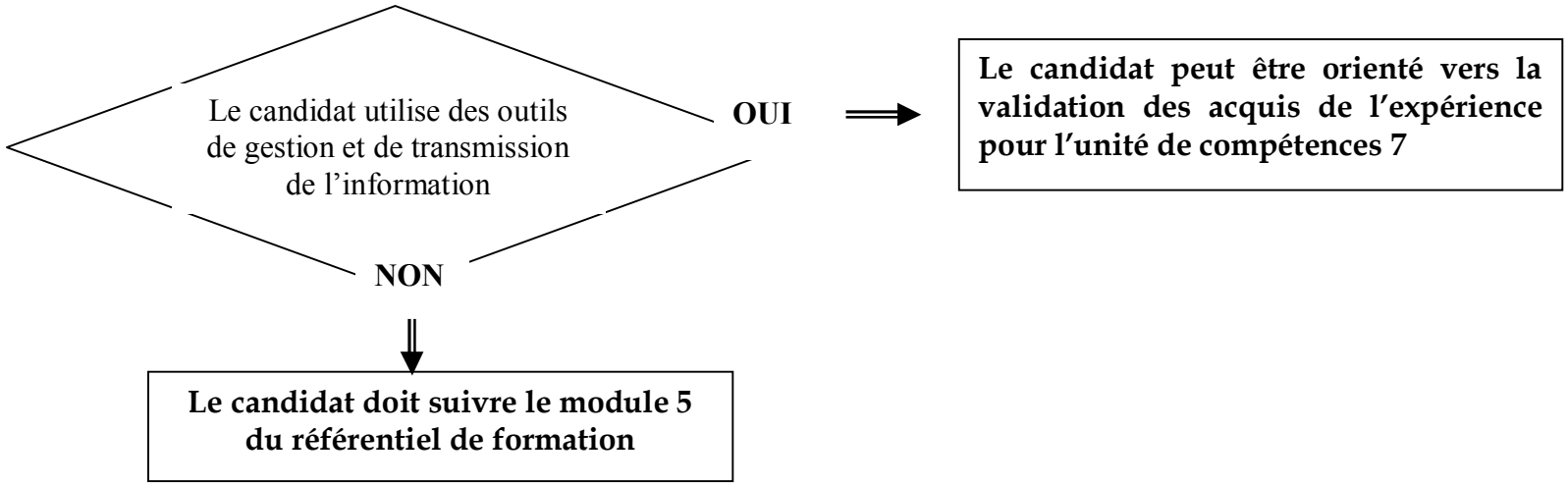
Le candidat devra rechercher des preuves, exemples et documents, issues de son activité : rapports d'analyse des résultats, plan d'action client, plan de tournée, …

© Copyright LEEM

Unité 7 : Utiliser les outils de gestion et de transmission de l'information

Quels outils de gestion de l'information utilisez-vous : fichier clientèle, documents divers, … ?
Quels outils de transmission électronique utilisez-vous ?
Rédigez-vous un rapport d'activité ?
Quels sont les différents outils mis à disposition par l'entreprise ? L'ensemble de ces outils est-il utilisé ?

	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Le candidat utilise des outils de gestion et de transmission de l'information	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑

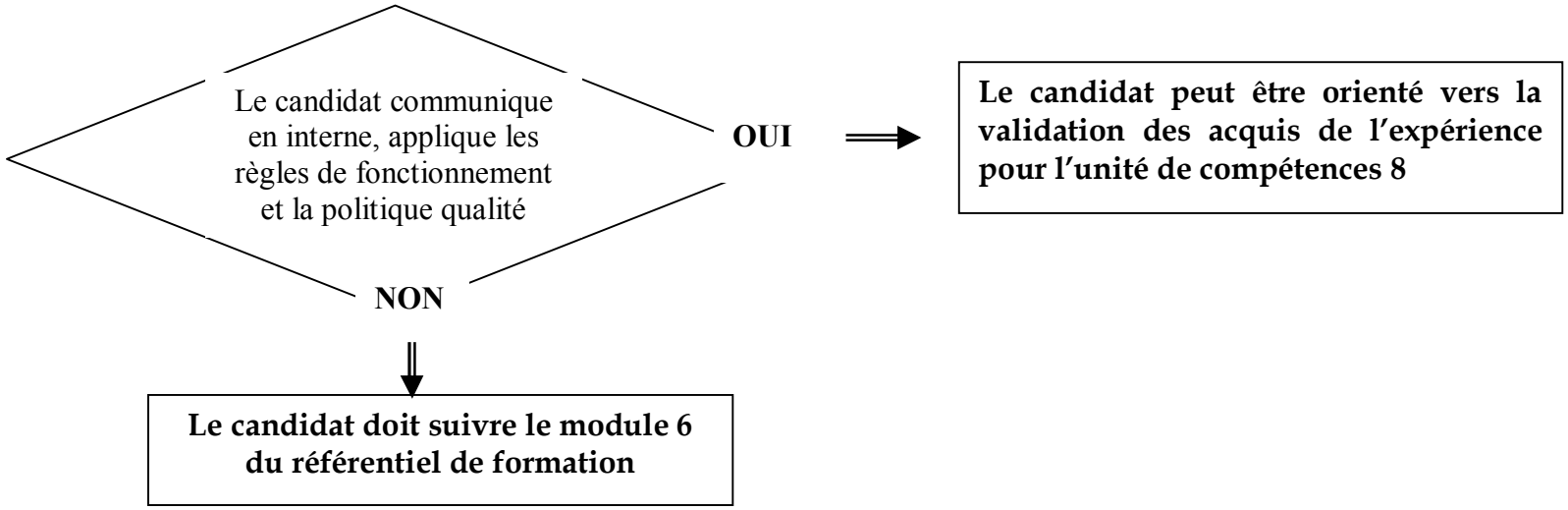

Le candidat utilise des outils de gestion et de transmission de l'information
OUI
NON
Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 7
Le candidat doit suivre le module 5 du référentiel de formation

© Copyright LEEM

Unité 8 : Intégrer dans son activité quotidienne la culture et les principes de fonctionnement de l'entreprise

Avec quels services de l'entreprise travaillez-vous ? Quelles informations leur transmettez-vous et quelles informations vous apportent-ils ? A quelle fréquence ?
Que signifie pour vous « assurer la qualité du service client » ? Donnez des exemples.
Quelles règles de fonctionnement de l'entreprise concernent votre activité ? Expliquez les différentes procédures internes que vous avez à appliquer.

	Auto-évaluation	Evaluation par le hiérarchique	Evaluation par l'évaluateur	**Résultat**
Le candidat communique en interne, applique les règles de fonctionnement et la politique qualité de l'entreprise.	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑	**Oui Non** ❑ ❑


Le candidat communique en interne, applique les règles de fonctionnement et la politique qualité
OUI
Le candidat peut être orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour l'unité de compétences 8
NON
Le candidat doit suivre le module 6 du référentiel de formation

© Copyright LEEM

Entretien de repérage des acquis : Tableau récapitulatif

Nom du candidat : ……..

Fiches renseignées	Le candidat doit suivre les modules de formation suivants	Le candidat est orienté vers la validation des acquis de l'expérience pour les unités de compétences suivantes
Unité 1	Sous-modules 1.1 et 1.2.	
Unité 2	Sous-module 3.2	
Unité 3	Sous-module 3.1 pour les domaines de pathologie[3] suivants :	
Unité 4	Module 4	
Unité 5	Sous-modules 1.2 et 1.3	
Unité 6	Module 2	
Unité 7	Module 5	
Unité 8	Module 6	

[3] Douleur et fièvre ; Gastrologie/entérologie/hépatologie ; Pneumologie/ORL ; Dermatologie/antisepsie

© Copyright LEEM